



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 315]

नई दिल्ली, मंगलवार, दिसम्बर 3, 2013/अग्रहायण 12, 1935

No. 315]

NEW DELHI, TUESDAY, DECEMBER 3, 2013/AGRAHAYANA 12, 1935

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 3 दिसंबर, 2013

**संख्या: 311-28/2013-क्यूओएस.**—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) और खण्ड (ग) के उप-खंड (v) साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 (2010 का 6) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः :-

**दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (चौदहवां संशोधन) विनियम, 2013 (2013 का 15)**

1. (1) इन विनियमों को दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (चौदहवां संशोधन) विनियम, 2013 कहा जाएगा ।  
(2) (क) जैसा कि खंड (ख) में अन्यथा उपबंधित है, ये विनियम, इनके राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से लागू होंगे ।  
(ख) इन विनियमों के विनियम 4, विनियम 5 तथा विनियम 6 राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से 30 दिन के उपरांत लागू होंगे ।
2. दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 के विनियम 14 में (जिसे इसके पश्चात् मूल विनियम कहा गया है) में,—  
(क) उप-विनियम (3) में “तीन” शब्द को “पांच” शब्द से प्रतिस्थापित किया जाएगा;  
(ख) उप-विनियम (3) के पश्चात्, निम्नलिखित उप-विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः :-  
“(4) प्राधिकरण के साथ पंजीकृत कोई टेलीमार्केटर, अपना पंजीकरण समाप्त होने से 60 दिन पूर्व विनिर्दिष्ट शुल्क के साथ प्राधिकरण के समक्ष समान निबंधन व शर्तों पर, अपने पंजीकरण के नवीकरण के लिए आवेदन कर सकता है।”
3. मूल विनियमों के विनियम 20 में उप-विनियम 2 में—  
(क) खंड (क) में निम्नलिखित परन्तुक को अंतर्स्थापित किया जाएगा, नामतः :-  
“बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर अनुसूची-IV में विनिर्दिष्ट समझौते के उपबंधों को संशोधित कर सकता है तथा एक्सेस प्रदाता तथा टेलीमार्केटर के बीच किए गए प्रत्येक समझौते को ऐसा संशोधन किए जाने के 15 दिनों के अंदर तदनुसार संशोधित किया जाएगा”;

(ख) खंड (ख) में निम्नलिखित परन्तुक को अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

“बशर्ते कि प्राधिकरण समय-समय पर अनुसूची-V में विनिर्दिष्ट समझौते के उपबंधों को संशोधित कर सकता है तथा एक्सेस प्रदाता तथा लेन-देन संबंधी संदेश भेजने वाली कंपनी के बीच किए गए प्रत्येक समझौते को ऐसा संशोधन किए जाने के 15 दिनों के अंदर तदनुसार संशोधित किया जाएगा”;

4. मूल विनियमों की अनुसूची-III में-

(क) खंड 6 के स्थान पर निम्नलिखित खंड को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

“6 सभी नए टेलीमार्केटर पंजीकरण शुल्क के रूप में केवल पांच हजार रुपए (5000 रुपए) का भुगतान करेंगे। मौजूदा टेलीमार्केटर विनियम 14 के अनुसार अपने पंजीकरण का नवीकरण करने के लिए, पंजीकरण के नवीकरण के शुल्क के रूप में केवल पांच हजार रुपए (5000 रुपए) का भुगतान करेंगे”;

(ख) खंड 7 के स्थान पर निम्नलिखित खंड को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

“7 दूरसंचार विभाग के टर्म प्रकोष्ठ के साथ पंजीकृत टेलीमार्केटर अनुसूची में दी गई प्रक्रिया के अनुसार नए पंजीकरण के लिए, नए सिरे से आवेदन करेंगे”।

(ग) खंड 8 में “पंजीकरण शुल्क” शब्दों के पश्चात् तथा “द्वारा” शब्द से पूर्व, “तथा ग्राहक शिक्षा शुल्क” शब्दों को लोप किया जाएगा।

(घ) खंड 9 के स्थान पर निम्नलिखित खंड को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

“9. टेलीमार्केटर द्वारा संपूर्ण पंजीकरण शुल्क को जमा किया जाएगा तथा किसी भी आंशिक भुगतान को स्वीकार नहीं किया जाएगा”।

(च) खंड 10 के उप-खंड (क) में, कोष्ठक तथा शब्दों “(पंजीकरण शुल्क” के पश्चात् तथा कोष्ठक तथा शब्द”) द्वारा” के पूर्व शब्दों “और ग्राहक शिक्षा शुल्क” का लोप किया जाएगा।

(छ) खंड 18 का लोप किया जाएगा।

(ज) खंड 19 को खंड 18 के रूप में पुनः अंकित किया जाएगा।

(झ) खंड 20 को खंड 19 के रूप में पुनः अंकित किया जाएगा।

(ट) खंड 21 को खंड 20 के रूप में पुनः अंकित किया जाएगा।

(ठ) खंड 22 को खंड 21 के रूप में पुनः अंकित किया जाएगा।

(ड) खंड 23 को खंड 22 के रूप में पुनः अंकित किया जाएगा।

(ढ) खंड 24 को खंड 23 के रूप में पुनः अंकित किया जाएगा।

5. मूल विनियमों की अनुसूची-IV में-

(क) खंड 9 में शब्दों, अक्षरों, अंकों तथा कोष्ठकों “केवल एक लाख रुपए (1,00,000 रुपए)” के स्थान पर “केवल पचास हजार रुपए (50,000 रुपए) को” प्रतिस्थापित किया जाएगा।

(ख) खंड 11 के स्थान पर निम्नलिखित खंड को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

“(11) दूसरा पक्ष इस बात पर सहमत है कि किसी भी ऐसे उपभोक्ता को अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए, जिसका टेलीफोन नंबर, राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में दर्ज हो, सेवा प्रदाता द्वारा दूसरे पक्ष को प्रथम नोटिस जारी किए जाने पर दूसरा पक्ष एक लाख रुपए (केवल 1,00,000 रुपए) की अतिरिक्त प्रतिभूति राशि जमा करवायेगा। दूसरा पक्ष, इस बात पर भी सहमत है कि सेवा प्रदाता द्वारा टेलीमार्केटर को इसी प्रकार की अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने पर दूसरा नोटिस भेजे जाने पर, दूसरा पक्ष एक लाख पचास हजार रुपए (केवल 1,50,000 रुपए) की अतिरिक्त प्रतिभूति राशि को जमा करवायेगा तथा इसी प्रकार के अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के कारण एक्सेस प्रदाता द्वारा टेलीमार्केटर को तीसरा नोटिस भेजे जाने पर दूसरा पक्ष चार लाख रुपए (केवल 4,00,000 रुपए) की अतिरिक्त प्रतिभूति राशि जमा करवायेगा।

6. मूल विनियमों की अनुसूची-5 में-

(क) खंड 8 में शब्दों, अक्षरों, अंकों तथा कोष्ठकों में “एक लाख रुपए मात्र (1,00,000 रुपए) के स्थान पर “केवल पचास हजार रुपए (50,000 रुपए)” शब्द प्रतिस्थापित किया जाएगा।

(ख) खंड 10 के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

“(10) दूसरा पक्ष इस बात पर सहमत है कि किसी भी ऐसे उपभोक्ता को अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए, जिसका टेलीफोन नंबर, राष्ट्रीय उपभोक्ता अधिमान रजिस्टर में दर्ज हो, सेवा प्रदाता द्वारा दूसरे पक्ष को प्रथम नोटिस जारी किए जाने पर दूसरा पक्ष एक लाख रुपए (केवल 1,00,000 रुपए) की अतिरिक्त प्रतिभूति राशि जमा करवायेगा। दूसरा पक्ष, इस बात पर भी सहमत है कि सेवा प्रदाता द्वारा दूसरे पक्ष को इसी प्रकार की अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने पर दूसरा नोटिस भेजे जाने पर,

दूसरा पक्ष एक लाख पचास हजार रुपए (केवल 1,50,000 रुपए) की अतिरिक्त प्रतिभूति राशि को जमा करवायेगा तथा इसी प्रकार की अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के कारण एक्सेस प्रदाता द्वारा दूसरे पक्ष को तीसरा नोटिस भेजे जाने पर, दूसरा पक्ष चार लाख रुपए (केवल 4,00,000 रुपए) की अतिरिक्त प्रतिभूति राशि जमा करवायेगा।

राजीव अग्रवाल, सचिव

[विज्ञापन III/4/असाधारण/142/13]

**टिप्पणी 1:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के तहत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 01 दिसंबर, 2010 को प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी 2:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के तहत संशोधित किया गया तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 14 दिसंबर, 2010 को प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी 3:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (दूसरा संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 28 दिसंबर, 2010 को प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी 4:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (तीसरा संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 31 जनवरी, 2011 को प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी 5:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (चौथा संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 28 फरवरी, 2011 को प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी 6:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (पांचवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 18 मार्च, 2011 को प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी 7:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 352-04/2011-सीए (क्यूओएस) पार्ट के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (छठवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 05 सितम्बर, 2011 को प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी 8:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 352-04/2011-सीए (क्यूओएस) के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (सातवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 25 अक्टूबर, 2011 को प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी 9:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 352-04/2011-सीए (क्यूओएस) के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (आठवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 01 नवम्बर, 2011 को प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी 10:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 305-24/2011-क्यूओएस(एसपी) के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (नौवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 14 मई, 2012 को प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी 11:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 311-13/2012-क्यूओएस के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (दसवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 05 नवंबर, 2012 को प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी 12:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 311-23/2011-क्यूओएस के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (ग्यारहवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 24 मई, 2013 को प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी 13:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 311-23/2013-क्यूओएस के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (बारहवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 24 मई, 2013 को प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी 14:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 311-27/2013-क्यूओएस के माध्यम से पुनः संशोधित किया गया (तेरहवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में 22 अगस्त, 2013 को प्रकाशित किया गया।

**टिप्पणी 15:** व्याख्यात्मक ज्ञापन में दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (चौदहवां संशोधन) विनियम, 2013 (2013 का 15) के उद्देश्यों एवं कारणों की व्याख्या दी गई है।

#### व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. दूरसंचार उपभोक्ता, वाणिज्यिक क्रियाकलापों को बढ़ावा देने के लिए भेजे जाने वाले एसएमएस अथवा वॉयस कॉलों के रूप में अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) से लंबे समय से परेशान हैं। वर्ष 2009-10 में भादूविप्रा ने यूसीसी को नियंत्रित करने के लिए विनियामककारी तंत्र की समीक्षा की तथा 01 दिसंबर, 2010 को "दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 जारी किया। इन विनियमों में भादूविप्रा को 10,000 रुपए के एकमुश्त शुल्क के भुगतान के साथ ही टेलीमार्केटर द्वारा अनिवार्य पंजीकरण करवाने का उपबंध है। इन विनियमों में यह भी उपबंध है कि किसी भी टेलीमार्केटर को सेवा प्रदाता से दूरसंचार संसाधन प्राप्त करने से पूर्व सेवा प्रदाता के पास 1,00,000 रुपए की प्रारंभिक प्रतिभूति राशि के रूप में जमा करवाना अपेक्षित है।
2. विनियमों में उपर्युक्त उपबंध इस उद्देश्य से समाहित किए गए थे कि यदि सभी टेलीमार्केटर अपने आपको प्राधिकरण के साथ पंजीकृत करवा लेंगे तथा व्यापार को बढ़ावा देने वाले वाणिज्यिक संदेशों को प्राप्त न करने के इच्छुक उपभोक्ता अपने आपको एनसीपीआर में दर्ज करवा लेंगे तो यूसीसी की समस्या नियंत्रित हो जाएगी। तथापि, उत्तरवर्ती घटनाएं, इसके विपरीत ही सिद्ध हुईं। जबकि कुछ टेलीमार्केटर ने अपने आपको टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत करवाया, वहीं अनेक टेलीमार्केटरों ने बिना अपने आपको टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत करवाए, प्रचालन

करते रहने का विकल्प अपनाया। यूसीसी भेजने वाले अधिकांश टेलीमार्केटर, भादूविप्रा के विनियमों के क्षेत्राधिकार के बाहर रहते हुए प्रचालन करते रहे, उन्होंने “सामान्य उपभोक्ताओं” के रूप में अनेक सिम कॉर्ड प्राप्त किए तथा दूसरे दूरसंचार उपभोक्ताओं को यूसीसी के रूप में थोक में कॉल की और संदेश (एसएमएस) भेजे।

3. यूसीसी की समस्या व्याप्त रही, जिसके कारण उपभोक्ताओं को बड़ी संख्या में प्राप्त हो रहे यूसीसी के बारे में शिकायत की जाने लगी। कई बार, प्राधिकरण द्वारा समस्या को दूर करने के लिए विनियमों तथा निदेशों के माध्यम से हस्तक्षेप करके उपभोक्ताओं की चिंताओं का समाधान किया गया। किए गए महत्वपूर्ण उपायों में अंतर्राष्ट्रीय रूटों के माध्यम से भेजे गए यूसीसी को रोकना (प्रति सिम प्रति दिन एसएमएस की अधिकतम संख्या विहित की गई), प्रति सिम प्रति दिन 100 से अधिक एसएमएस भेजने जाने पर निवारक अर्थदण्ड लगाया जाना, थोक में भेजे गए एसएमएस के सिग्नेचर की जांच से अनिवार्य बनाया जाना, उपभोक्ता जागरूकता को बढ़ाया जाना तथा उपभोक्ता से वाणिज्यिक एसएमएस भेजे जाने के विरुद्ध उससे एक वचनबद्धता प्राप्त किया जाना, उपभोक्ता द्वारा शिकायत करने को सुगम बनाया जाना, ऐसे उपभोक्ताओं को अपने आपको भादूविप्रा के साथ पंजीकृत करवाये बिना, टेलीमार्केटिंग करते हैं, उनका दूरसंचार संसाधनों को काटा जाना तथा उन्हें कालीसूची में डाला जाना इत्यादि शामिल हैं।
4. जबकि, प्राधिकरण के विनियामककारी हस्तक्षेप से यूसीसी की समस्या नियंत्रित हुई है परन्तु यह पूर्ण रूप से समाप्त नहीं हुई है। समस्या यह है कि ऐसे व्यक्तियों द्वारा यूसीसी भेजा जाना (एसएमएस अथवा कॉल) के रूप में, जो टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं हैं, वे आज उपभोक्ताओं को लगातार तंग कर रहे हैं तथा उन्हें परेशान कर रहे हैं। ऐसे व्यक्ति विशेष “सामान्य उपभोक्ताओं” का छद्म रूप धारण कर लेते हैं, जबकि उनका दूरसंचार संसाधनों को प्राप्त करने का मूल उद्देश्य उसे टेलीमार्केटिंग क्रियाकलापों के लिए उपयोग करना होता है।
5. प्राधिकरण यह नोट करके चिंतित है कि उपभोक्ताओं से प्राप्त बड़ी संख्या में शिकायतें बैंकों, बीमा कंपनियों, बिल्डरों आदि की ओर से की जाने वाली कॉल या भेजे जाने वाले संदेश होते हैं, जो कि प्राधिकरण द्वारा बनाए गए विनियमों की समग्र रूप में अवहेलना करते हुए, अपने व्यापार को बढ़ाने के लिए अपंजीकृत टेलीमार्केटर की सेवाएं प्राप्त करते हैं। चूंकि यह संगठन मूल/लक्षित कंपनी होने के नाते यूसीसी की समस्या के निवारण हेतु प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए विनियमों तथा निदेशों के अनुपालन न करने के समान रूप से उत्तरदायी हैं, इसलिए, इन कंपनियों को उत्तरदायी बनाने के लिए प्राधिकरण ने अपंजीकृत टेलीमार्केटर के माध्यम से टेलीमार्केटिंग कार्यों में लिप्त पाए गए ऐसे सभी संगठनों के सभी दूरसंचार संसाधनों को वियोजित करने का उपबंध करने वाले, विनियम (13वां संशोधन) में संशोधन करने का निर्णय लिया है।
6. प्राधिकरण ने नोटिस किया है कि दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (तेरहवां संशोधन) विनियम, 2013 के कार्यान्वयन के पश्चात बैंक, बीमा, बिल्डरों आदि से जुड़ी अधिकांश शिकायतें ऐसे उपभोक्ताओं से जुड़ी हैं, जो टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं थे तथा वे सामान्य 10 अंक वाले डिजिटल मोबाइल नंबरों के माध्यम से यूसीसी भेज रहे थे। प्राधिकरण ने सभी बड़े चूककर्त्ता बैंकों को शिकायतों के संबंध में कृत-कार्यवाही रिपोर्ट प्रस्तुत करने को कहा है। इसकी प्रतिक्रिया में, कुछ बड़े बैंकों ने यह उत्तर दिया कि उनके व्यापार मॉडल में ऐसे छोटे डीलर/एजेंट भी हैं, जिनके पास टेलीमार्केटर के रूप में कार्य करने के लिए, सेवा प्रदाता के पास 1,00,000 रुपये की प्रारंभिक प्रतिभूति जमा राशि को वहन करने के लिए पर्याप्त आय नहीं है। जबकि, बैंकों ने यह आश्वासन दिया है कि बैंकों के डीलर/एजेंट बनने के लिए भादूविप्रा के साथ टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकरण की शर्त को अनिवार्य बनाया है तथापि, उन्होंने टेलीमार्केटर बनने के लिए पंजीकरण प्रभार तथा प्रारंभिक प्रतिभूति राशि में कमी करने का भी अनुरोध किया ताकि इन छोटे एजेंट/डीलरों को विधिसम्मत तरीके से व्यापार करने का एक अवसर उपलब्ध कराया जा सके।
7. प्राधिकरण ने यह भी पाया कि ऐसे एजेंटों/एजेंसियों द्वारा टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकरण न करवाने के पीछे एक मुख्य कारण पंजीकरण की लागत तथा प्रारंभिक प्रतिभूति राशि की लागत में बचत करना है। इसलिए, प्राधिकरण ने अनुरोध पर विचार किया तथा उसका मत है कि यदि इन अपंजीकृत टेलीकॉलरों में से अधिकांश कॉलर भादूविप्रा के साथ टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत हो जाएं तथा वाणिज्यिक कॉल/एसएमएस करने के लिए विहित टेलीमार्केटर संसाधनों का उपयोग करें तो, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण में काफी कमी आ जाएगी। तदनुसार, इन एजेंसियों/एजेंटों को भादूविप्रा के साथ पंजीकरण करवाने हेतु प्रोत्साहित करने के लिए प्राधिकरण ने इन विनियमों से पंजीकरण अवधि, पंजीकरण शुल्क तथा प्रारंभिक प्रतिभूति जमा राशि की समीक्षा की है।

## TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

### NOTIFICATION

New Delhi, the 3rd December, 2013

**No. 311-28/2013-QoS.**—In exercise of powers conferred by section 36, read with sub-clause(v) of clause (b) and clause (c) of sub-section (1) of section 11, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations to further amend the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (6 of 2010), namely :—

### THE TELECOM COMMERCIAL COMMUNICATIONS CUSTOMER PREFERENCE (FOURTEENTH AMENDMENT) REGULATIONS, 2013 (15 OF 2013)

1. (1) These regulations may be called the Telecom Commercial Communications Customer Preference (Fourteenth Amendment) Regulations, 2013.

- (2) (a) Except as otherwise provided in clause (b), these regulations shall come into force from the date of their publication in the official Gazette.
- (b) Regulation 4, regulation 5 and regulation 6 of these regulations shall come into force after thirty days from the date of their publication in the official Gazette.
2. In regulation 14 of the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (hereinafter referred to as the principal regulations),
- (a) in sub-regulation (3), for the word “three” the word “five” shall be substituted;
- (b) after sub-regulation (3), the following sub-regulation shall be inserted namely :—
- “(4) A telemarketer registered with the Authority may, sixty days before to the expiry of its registration, submit an application to the Authority, along with the specified fee, for renewal of its registration on the same terms and conditions.”
3. In regulation 20 of the principal regulations, in sub-regulation 2,—
- (a) in clause (a), the following *proviso* shall be inserted namely :—
- “*Provided that*, the Authority may, from time to time, amend the provisions of the agreement specified in Schedule-IV and every agreement entered into between the access provider and telemarketer shall be modified accordingly, within fifteen days of such amendment”;
- (b) in clause (b), the following *proviso* shall be inserted namely :—
- “*Provided that*, the Authority may, from time to time, amend the provisions of the agreement specified in Schedule-V and every agreement entered into between the access provider and transactional message sending entity shall be modified accordingly, within fifteen days of such amendment”;
4. In Schedule-III to the principal regulations, —
- (a) for clause 6 the following clause shall be substituted, namely:—
- “6. All new telemarketers shall pay Rupees Five Thousand only (Rs. 5000) as Registration fee. Existing telemarketers, renewing their registration as per regulation 14, shall pay Rupees Five Thousand only (Rs. 5000) as fee for renewal of their registration”;
- (b) for clause 7 the following clause shall be substituted, namely :—
- “7. Telemarketers registered with the TERM Cell of Department of Telecommunications shall apply afresh for new registration as per the procedure in the Schedule.”
- (c) in clause 8 after the words “registration fee” and before the word “by”, the words “and customer education fee”, shall be deleted.
- (d) for clause 9 the following clause shall be substituted, namely :—
- “9. Full registration fee has to be deposited by the telemarketer and no part payment shall be accepted.”
- (e) in sub-clause (a) of clause 10, after the bracket and words “(registration fee)” and before the bracket and word “by”, the words “and customer education fee”, shall be deleted.
- (f) clause 18 shall be deleted.
- (g) clause 19 shall be renumbered as clause 18.
- (h) clause 20 shall be renumbered as clause 19.
- (i) clause 21 shall be renumbered as clause 20.
- (j) clause 22 shall be renumbered as clause 21.
- (k) clause 23 shall be renumbered as clause 22.
- (l) clause 24 shall be renumbered as clause 23.
5. In Schedule-IV to the principal regulations,—
- (a) in clause 9, for the words, letters, figures and brackets “rupees one lakh only (Rs. 1,00,000)”, the words, letters, figures and brackets “rupees fifty thousand only (Rs. 50,000)” shall be substituted.
- (b) for clause 11, the following clause shall be substituted, namely :—

“(11) The second party has agreed that on issue of first notice by the Access Provider to the second party for sending unsolicited commercial communication to the subscriber whose telephone number appears in the National Customer Preference Register, the second party shall deposit additional security amount of rupees one lakh only (Rs.1,00,000/-). The second party has also agreed that on issue of second notice by the Access Provider to the telemarketer for sending similar unsolicited commercial communication, the second party shall deposit additional security amount of rupees one lakh fifty thousand only (Rs. 1,50,000) and on issue of third notice by the Access Provider to the telemarketer for sending similar unsolicited commercial communication, the second party shall deposit an additional security of amount of rupees four lakh only (Rs. 4,00,000).”

6. In Schedule-V to the principal regulations,—

(a) in clause 8, for the words, letters, figures and brackets “rupees one lakh only (Rs. 1,00,000)”, the words, letters, figures and brackets “rupees fifty thousand only (Rs. 50,000)” shall be substituted.

(b) for clause 10, the following clause shall be substituted, namely :—

“(10) The second party has agreed that on issue of first notice by the Access Provider to the second party for sending unsolicited commercial communication to the subscriber whose telephone number appears in the National Customer Preference Register, the second party shall deposit additional security amount of rupees one lakh only (Rs. 1,00,000/-). The second party has also agreed that on issue of second notice by the Access Provider to the second party for sending similar unsolicited commercial communication, the second party shall deposit additional security amount of rupees one lakh fifty thousand only (Rs. 1,50,000) and on issue of third notice by the Access Provider to the second party for sending similar unsolicited commercial communication, the second party shall deposit an additional security of amount of rupees four lakh only (Rs. 4,00,000).”

RAJEEV AGRAWAL, Secy.

[ADVT.III/4/Exty./142/13]

**Note 1:** The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 vide notification No. 305-17/2010-QoS dated 1<sup>st</sup> December, 2010.

**Note 2:** The principal regulations were amended vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 14<sup>th</sup> December, 2010.

**Note 3:** The principal regulations were further amended (second amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 28<sup>th</sup> December, 2010.

**Note 4:** The principal regulations were further amended (third amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 31<sup>st</sup> January, 2011.

**Note 5:** The principal regulations were further amended (fourth amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 28<sup>th</sup> February, 2011.

**Note 6:** The principal regulations were further amended (fifth amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 18<sup>th</sup> March, 2011.

**Note 7:** The principal regulations were further amended (Sixth amendment) vide notification No. 352-4/2011-CA (QoS) Pt. and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 05<sup>th</sup> September, 2011.

**Note 8:** The principal regulations were further amended (Seventh amendment) vide notification No. 352-4/2011-CA (QoS) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 25<sup>th</sup> October, 2011.

**Note 9:** The principal regulations were further amended (Eighth amendment) vide notification No. 352-4/2011-CA (QoS) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 1<sup>st</sup> November, 2011.

**Note 10:** The principal regulations were further amended (Ninth amendment) vide notification No. 305-24/2011-QoS (SP) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 14<sup>th</sup> May, 2012.

**Note 11:** The principal regulations were further amended (Tenth amendment) vide notification No. 311-13/2012-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 5<sup>th</sup> November, 2012.

**Note 12:** The principal regulations were further amended (Eleventh Amendment) vide notification No. 311-23/2013-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 24<sup>rd</sup> May, 2013.

**Note 13:** The principal regulations were further amended (Twelfth amendment) vide notification No. 311-23/2013-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 24<sup>rd</sup> May, 2013.

**Note 14:** The principal regulations were further amended (Thirteenth amendment) vide notification No. 311-27/2013-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 22<sup>nd</sup> August, 2013.

**Note 15:** The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of Telecom Commercial Communications Customer Preference (Fourteenth Amendment) Regulations, 2013 (15 of 2013) .

## EXPLANATORY MEMORANDUM

1. Telecom customers are aggrieved with Unsolicited Commercial Communications (UCCs) in the form of SMSs or voice calls to promote commercial activity for quite a long time. In 2009-10, TRAI reviewed the regulatory framework for controlling UCCs and, on 1<sup>st</sup> December 2010, issued "The Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010". These regulations have provision for mandatory registration of telemarketers with TRAI after payment of a one-time fee of Rs. 10,000. These regulations also provided that before taking the telecom resources from service provider, a telemarketer has to deposit initially an amount Rs. 1,00,000 with service provider as security deposit.
2. The aforesaid provisions were made in the regulations with the aim that if all telemarketers registered themselves with the Authority and the consumers electing not to receive promotional commercial messages register themselves in NCPR, the menace of UCCs would be controlled. However, subsequent events proved otherwise. Though some did register as telemarketers, many others chose to continue operating as telemarketers without registering themselves as such. That is, most of those sending UCCs, operated beyond the pale of TRAI's regulations; they obtained multiple SIMs as "normal subscribers" and made calls or sent out messages (SMSs) in bulk as UCCs to other telecom subscribers.
3. The UCC menace persisted leading consumers to complain about the number of UCCs being received. At various points of time, the Authority has responded to consumers' concerns by intervening through Regulations and Directions to curb the problem. The significant measures taken includes *Stopping UCCs sent through international routes, [Providing a ceiling on the number of SMSs per SIM per day,] Economic deterrent to sending more than 100 SMSs per SIM per day, Mandating signature verification of bulk SMSs, Enhancing consumer awareness and obtaining an undertaking from subscribers against sending commercial SMSs, Making it easy for consumers to file a complaint, Disconnection and blacklisting of subscribers who do telemarketing without registering themselves with TRAI etc.*
4. While the Authority's regulatory interventions have tempered the menace of UCCs, it has not altogether abated. The problem is that UCCs (SMSs or calls) from persons not registered as telemarketers continue to irritate and harass normal subscribers. Such individuals deliberately masquerade themselves as "normal subscribers" even though their primary purpose for obtaining telecom resources is for telemarketing activities.
5. The Authority has noticed with concern that a large number of complaints received from consumers pertain to calls or messages originated by or on behalf of banks, insurance companies, builders etc. who are promoting their business by engaging unregistered telemarketers in total disregard of the regulations made by the Authority. These organisations, being the principal are equally responsible for the non-compliance of the regulations and directions issued by the Authority to address the problem of UCC. Hence, in order to make these entities accountable, the Authority has decided to amend the regulations (13th Amendment) to provide for disconnection of all telecom resources of such organisations if they are found to be engaged in telemarketing through unregistered telemarketers.
6. Authority has noticed that after implementation of The Telecom Commercial Communications Customer Preference (Thirteenth Amendment) Regulations, 2013 majority of complaints pertaining to entities such as banks, insurance, builders etc. are against those subscribers who were not registered as telemarketers and were making the UCC through their normal 10 digit mobile numbers. Authority has asked all the major erring banks to submit their action taken report in respect of complaint. In response, some of the major banks have submitted that there are small dealers/agents, in their business model, who do not have much incentive to afford the initial security deposit of Rs. 1,00,000 with service providers for working as a telemarketer. Although, banks assured that they have mandated the condition of registration as telemarketer with TRAI is compulsory for becoming the dealers/agents of bank, however, they also requested to reduce the registration charges and initial security deposit for becoming a telemarketer to motivate and provide the opportunity to these small agents/dealers to do the business in a legitimate manner.
7. Authority has also observed that one of the primary reason for non registering as telemarketer by such agents/agencies is saving in cost of registration and initial security deposit. Therefore, Authority considered the request and is of the view that unsolicited commercial communication may be significantly reduced if majority of these unregistered callers are registered as telemarketer with TRAI and use the prescribed telemarketing resources for making the commercial calls/SMS. Accordingly, to facilitate and to motivate these agencies/agents to register themselves with TRAI, the Authority reviewed the registration period, registration fee and initial security deposit amount through these regulations.